



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 290

La Paz, 29 JUL. 2016

**VISTOS:** el recurso jerárquico planteado por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 91/2016 de 15 de marzo de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

**CONSIDERANDO:** que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes:

1. De conformidad con el Formulario de Canalización de Reclamación Directa N° 306 Ts, en fecha 27 de julio de 2015, Moisés Ricardo Morando Salvatierra presentó reclamación directa en contra de Línea Sindical Transportes El Dorado, reportando el extravío de su equipaje en el viaje realizado el 7 de julio de 2015, en la ruta Santa Cruz – La Paz (fojas 83).

2. En fecha 28 de agosto de 2015, se presentó la correspondiente reclamación administrativa, en atención a la “falta de respuesta y/o negativa de atención a la reclamación directa” (fojas 82).

3. A través de Auto ATT-DJ-A-ODE-TR LP 250/2015 de 17 de septiembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos contra Línea Sindical Transportes El Dorado por la presunta comisión de la infracción establecida en el inciso c) del párrafo V. del artículo 39 de la Ley N° 165, General de Transporte, “no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente” y de la infracción señalada en el inciso i) de la norma referida, por la supuesta pérdida o sustracción de equipaje, encomienda o carga” y mediante Nota sin fecha, el operador respondió a la referida formulación de cargos (fojas 60 y 67 a 69).

4. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 4/2016 de 6 de enero de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes determinó en sus partes pertinentes lo siguiente: Primero.- declarar infundada la reclamación administrativa presentada por Moisés Ricardo Morando Salvatierra por la presunta pérdida o sustracción de equipaje, encomienda o carga; Segundo.- declarar fundada la reclamación administrativa presentada por el usuario por la falta de aplicación de los procedimientos de atención de reclamos; Tercero.- Sancionar al operador con multa de UFVs3.000, equivalentes a Bs6.300,24. Tales determinaciones fueron asumidas en consideración a lo siguiente (fojas 35 a 39):

i) El operador incurrió en la infracción prevista en el inciso c) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, al no aplicar los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente al no responder a la reclamación directa dentro los plazos establecidos en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 de 16 de marzo de 2015.

ii) El operador no incurrió en la infracción establecida en el inciso i) del párrafo V del artículo 39 de la Ley N° 165, en relación al presunto extravío de equipaje de Moisés Ricardo Morando Salvatierra en la ruta Santa Cruz – La Paz el 8 de julio de 2015.

iii) En cuanto al supuesto extravío del equipaje, se observa que el interesado indicó en el formulario N° 306/2015 de 27 de julio de 2015 que “me entregó la maleta equivocada, la cual contenía cosas de valor, esto sucedió en fecha 08/07/2015”; al respecto, el artículo 65 de la Resolución Administrativa Regulatoria 20/11 señala en relación a la recepción del equipaje que “al llegar a destino, el pasajero deberá proceder inmediatamente a recoger su equipaje, presentando su talón de equipaje y verificando que lo recibe en las mismas condiciones en



iv) Considerando que el usuario no realizó ninguna observación ni reclamo ante el operador al momento de retirar su equipaje registrado, habiendo realizado su reclamación directa diecinueve días después de ocurrido el incidente, se presume la conformidad del usuario con lo entregado.

v) Por otra parte, se evidencia que el operador no logró desvirtuar el cargo formulado por la falta de aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente, concretamente por no haber respondido a la reclamación directa presentada por el usuario, por lo que corresponde la imposición al operador de la sanción correspondiente a UFVs3.000 por tratarse de la primera vez que el transportista incurre en este tipo de infracción y al estar categorizado como un "Operador Grande".

5. El 29 de enero de 2016, Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado presentó recurso de revocatoria manifestando lo siguiente (fojas 31 a 32):

i) Alega vulneración al debido proceso observando que la reclamación administrativa por extravío de equipaje fue rechazada, no obstante lo cual se impuso una sanción de UFVs3.000, por la supuesta falta de respuesta a la reclamación directa, destacando que la reclamación directa se constituye en una etapa informal y que la etapa formal se verifica durante la tramitación de la reclamación administrativa.

ii) El motivo por el cual no se pudo responder oportunamente a la reclamación directa se debió a que "con el nuevo procedimiento que observamos en dos oportunidades, el usuario no quiere firmar la reclamación y eso hace que no se pueda enviar a tiempo la reclamación directa".

iii) En su oportunidad se solicitó que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 fuera modificada, porque en muchas ocasiones el usuario que no encuentra una respuesta favorable a sus exigencias se rehúsa a firmar el formulario de resolución de reclamación directa.

iv) Se hace notar que en el Procedimiento de Reclamación Directa Corriente, inciso c) "el operador tiene la obligación de comunicar al usuario la respuesta a su reclamación entregándole una copia del formulario de reclamación directa. Asimismo deberá entregar una copia de dicho Formulario a la oficina Odeco de la ATT, misma que deberá contar con la firma y/o constancia de recepción del usuario a fin de demostrar que el mismo fue atendido en el plazo establecido.

v) Debe reiterarse que los usuarios rechazan firmar los formularios de las reclamaciones declaradas infundadas, pues asumen que estarían suscribiendo documentos contrarios a sus intereses, destacándose que la oficina ODECO no acepta que se presenten formularios sin firmas.

vi) En función a lo referido solicita al ente regulador que respete los plazos y procedimientos establecidos en el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 en sus artículos 54 y siguientes.

6. A través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 91/2016 de 15 de marzo de 2016, el ente regulador rechazó el recurso de revocatoria interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TR LP 4/2016. Tal determinación fue asumida en función a lo siguiente (fojas 13 a 17):

i) De la revisión del expediente se observa que el reclamante efectivamente firmó el formulario respectivo.



iii) Considerando que en el ámbito de las reclamaciones administrativas la carga de la prueba es del operador, corresponde a éste realizar todas las gestiones para entregar su respuesta al usuario y en caso de que se niegue a recibir la respuesta corresponde que el operador demuestre que emitió la respuesta pero que por factores ajenos a él, ésta no pudo ser entregada.

iv) En el caso en controversia el operador no adjuntó copia de la respuesta que el usuario se habría negado a recibir, por lo que se constata que no se emitió la respuesta a la reclamación directa del usuario.

v) En cuanto a la supuesta vulneración al procedimiento administrativo denunciada por el recurrente, debe precisarse que las actuaciones del ente regulador se subordinaron plenamente a los procedimientos aplicables al caso por lo que se rechaza la vulneración a la que alude el interesado.

7. Verificada la notificación con la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 91/2016 en fecha 18 de marzo de 2016, el día 4 de abril del referido año, dentro del plazo legalmente establecido, Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado interpuso recurso jerárquico en contra del señalado acto administrativo, manifestando lo siguiente (fojas 1 a 3).

i) Se observa el procedimiento de Reclamación Directa Corriente, aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 de 16 de marzo de 2015, porque en éste se exige que el reclamante firme el formulario de resolución de reclamación directa, lo que determina que en ocasiones el usuario decida no firmar, por considerar que ello podría redundar en su perjuicio, destacándose que el regulador opta por no recibir los formularios no firmados, observándose que a pesar de ello el interesado cuenta con la alternativa de acudir a la reclamación administrativa.

ii) Lo referido supone vulneración al debido proceso y al derecho a la defensa del operador, porque la negativa del usuario a firmar el formulario da lugar al inicio de procesos por parte de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en contra del transportista por supuestos incumplimientos a la normativa.

iii) A la insistencia de los operadores a objeto de que se dilucide esa problemática, el ente regulador mediante Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 87/2015, manifestó que "solo en casos en que el operador no pudiera contactar con el usuario por existir errores o falsedad en los datos de contacto, el operador podrá justificar con nota adjunta, la entrega de la copia de respuesta del reclamo sin que cuente con la constancia de recepción del usuario", pero posteriormente mediante Nota ATT-DTRSP-N LP 102/2016, el ente regulador da un paso atrás e impide que el operador pueda subsanar con una nota los casos en que el usuario se rehúse a firmar el formulario de reclamación directa.

iv) Por lo referido y considerando que el reclamante no firmó la reclamación directa corriente por un hecho ajeno y fortuito se solicita la modificación de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 0039/2015 o en su defecto que se dé aplicación al Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 87/2015.

v) Se observa que si bien el interesado reclamó por el supuesto extravío del equipaje, no reclamó por la debida aplicación de los procedimientos de atención de reclamos, por lo que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes debió tramitar un procedimiento de oficio y no imponer una sanción ilegalmente.

vi) La resolución de la reclamación presentada fue dictada en el plazo normativamente establecido, pero cuando se la quiso entregar al reclamante éste decidió no firmarla y cuando



8. Mediante Auto RJ/AR-018/2016 de 8 de abril de 2016, este Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda radicó el recurso jerárquico interpuesto por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 91/2016 (fojas 85).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 604/2016 de 29 de julio de 2016, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se rechace el recurso jerárquico planteado por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 91/2016 de 15 de marzo de 2016 y, en consecuencia, se confirme totalmente dicha resolución.

**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV/DGAJ N° 604/2016, se tienen las siguientes conclusiones:

1. El inciso c) del parágrafo V. del artículo 39 de la Ley N° 165, General de Transporte determina que constituye infracción contra los derechos de las usuarias y los usuarios la no aplicación de los procedimientos de atención de reclamos establecidos y aprobados por la autoridad competente.
  2. Por su parte, el inciso i) de la referida norma, establece que también constituye infracción contra los derechos de las usuarias y los usuarios la pérdida o sustracción de equipaje, encomienda o carga.
  3. El artículo 57 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172 determina que la reclamación directa será resuelta a los 3 días de su recepción en casos de interrupción del servicio o de alteraciones graves derivadas de su prestación, o a los 15 días en los demás casos.
  4. En atención a los antecedentes del caso y considerando las disposiciones normativas aplicables, en relación a que el procedimiento de Reclamación Directa Corriente, aprobado mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 de 16 de marzo de 2015, es cuestionable porque en él se exige que el reclamante firme el formulario de resolución de reclamación directa, lo que determina que en ocasiones el usuario decida no firmar, por considerar que ello podría redundar en su perjuicio, destacándose que ODECO no recibe los formularios no firmados; debe decirse que en el presente caso, la controversia se refiere al hecho de que el operador no habría resuelto la reclamación directa, aspecto que no fue desvirtuado por el recurrente, debiendo precisarse además que en el caso en análisis no se demostró que en la oficina ODECO se rechazara la recepción de la resolución de la reclamación.
- Sobre lo manifestado en sentido de que en todo caso el interesado cuenta con la alternativa de acudir a la reclamación administrativa, debe decirse que ello es evidente pero no exonera al operador de su obligación de resolver la reclamación directa, ni de seguir los procedimientos de reclamación establecidos por la Autoridad competente.

5. Respecto a que lo referido supone vulneración al debido proceso y al derecho a la defensa del operador, porque la negativa del usuario a firmar el formulario da lugar al inicio de procesos por parte de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en contra del transportista por supuestos incumplimientos a la normativa; cabe precisar que del análisis efectuado, la aseveración de que el usuario decidió no firmar el formulario de resolución de la reclamación directa y que éste no fue recibido por la oficina ODECO se constituye en una aseveración no demostrada por el recurrente, por lo que se



entrega de la copia de respuesta del reclamo sin que cuente con la constancia de recepción del usuario”, pero posteriormente mediante Nota ATT-DTRSP-N LP 102/2016, el ente regulador da un paso atrás e impide que el operador pueda subsanar con una nota los casos en que el usuario se rehúse a firmar el formulario de reclamación directa, debe decirse que de la revisión del expediente no se encontró que el operador presentara en su contestación a la formulación de cargos documentación que acredite que respondió a la reclamación directa presentada y menos que procurara presentar al ente regulador su resolución a dicha reclamación, así sea sin la firma del usuario, por lo que en el caso en análisis se advierte más una actitud negligente del operador para tramitar las reclamaciones directas que son de su conocimiento o en su caso para demostrar que éstas fueron debida y oportunamente resueltas que una posición inflexible del regulador en lo que a la recepción de los formularios de reclamación se refiere.

7. Sobre lo sostenido en sentido de que considerando que el reclamante no firmó la reclamación directa corriente por un hecho ajeno y fortuito por lo que se solicita la modificación de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 39/2015 o en su defecto que se dé aplicación al Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 87/2015, corresponde precisar que la solicitud de modificación a la mencionada resolución es improcedente para la resolución del caso en controversia porque tal modificación debió ser requerida a través de la interposición oportuna de los recursos legales aplicables, destacándose en cuanto a la aplicación del Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 87/2015 que permitiría que se presente la resolución de la reclamación directa sin la firma del reclamante, que en el caso en análisis se asumió que el operador no resolvió la reclamación directa, aspecto que no llegó a ser desvirtuado por el transportador, quien a tiempo de responder a la formulación de cargos debió demostrar que sí resolvió la reclamación planteada, por lo que la aplicación del Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 87/2015 para el caso en controversia es irrelevante, porque tal argumentación ameritaría ser valorada únicamente en el supuesto de que el operador hubiese presentado como descargo la resolución a la reclamación directa sin la firma del reclamante, lo cual no sucedió.

8. Respecto a que si bien el interesado reclamó por el supuesto extravío del equipaje, no reclamó por la debida aplicación de los procedimientos de atención de reclamos, por lo que el ente regulador debió tramitar un procedimiento de oficio y no sancionar ilegalmente al operador, debe decirse que la indebida aplicación de los procedimientos de atención de reclamos se evidenció del análisis del caso efectuado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, habiendo sido objeto de una formulación de cargos expresa en contra del transportista, por lo que el procedimiento seguido y la sanción impuesta no son ilegales como asume el interesado.

9. En cuanto a que la reclamación presentada fue dictada en el plazo normativamente establecido, pero cuando se la quiso entregar al reclamante éste decidió no firmarla y cuando se intentó presentar la Reclamación Directa N° 306/2015, en el plazo establecido, el funcionario ODECO no la recibió porque no contaba con la firma del reclamante, debe decirse que tales extremos no fueron probados por el operador, habiendo tenido la oportunidad de hacerlo a tiempo de responder a la formulación de cargos efectuada por el ente regulador., por lo que no corresponde emitir criterio al respecto en esta instancia.

10. En relación a que en su análisis la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes confunde el formulario de reclamación directa N° 306/15, firmado por el usuario con la resolución del reclamo, que no fue firmada, para concluir que a diferencia de lo expresado en su defensa, “el formulario sí se encontraba firmado”, debe decirse que efectivamente se produjo la confusión del ente regulador a la que alude el interesado, sin embargo ésta no incide sobre el fondo de la controversia referido a que el operador no resolvió la reclamación directa, extremo que no llegó a ser desvirtuado por Línea Sindical Transportes El Dorado.



argumento de que dicha reclamación sí fue resuelta en plazo, pero sin que el usuario aceptara firmarla, lo que impidió que ésta fuera entregada a la oficina ODECO del ente regulador, porque en tal dependencia se habría rechazado recibirla por la ausencia de la referida firma, correspondiendo concluir que tal alegación es insuficiente para demostrar el cumplimiento del operador en lo relativo a la resolución expresa y oportuna de la reclamación directa, porque de lo alegado y aportado al proceso por el interesado no se evidenció que el usuario rehusara firmar la respuesta a la reclamación, ni que la oficina ODECO del ente regulador se negara a recibir el formulario por la falta de la firma, ni que la reclamación directa fuera resuelta por el operador en el plazo legalmente establecido.

12. En consideración a todo lo expuesto y en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso c) del parágrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 91/2016 de 15 de marzo de 2016 y, en consecuencia, confirmar totalmente dicha resolución.

**POR TANTO:**

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** Rechazar el recurso jerárquico planteado por Pedro Alberto Leroy Loaiza San Martín en representación de Línea Sindical Transportes El Dorado en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TR LP 91/2016 de 15 de marzo de 2016 y, en consecuencia, confirmar totalmente dicha resolución.

Comuníquese, regístrese y archívese.

  
Milton Claros Hinojosa  
MINISTRO  
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda